

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри
Герасименко В.Г.

“ ” 2018 р.

**ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра**

зі спеціальності «готельно-ресторанна справа»

за темою:

**«Удосконалення якості послуг на підприємствах
готельного господарства»**

Виконавець

студент факультету міжнародної економіки

Мацканюк Максим Віталійович
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

к.е.н., викладач

(науковий ступінь, вчене звання)

Наймарк Катерина Артурівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2018

АНОТАЦІЯ

Мацканюк М. В., «Удосконалення якості послуг на підприємствах готельного господарства», випускна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2018 рік

Випускна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес удосконалення якості послуг підприємств готельного господарства.

У даній випускній роботі були розкриті такі поняття як гостинність, якість обслуговування, якість послуги, якість готельних послуг, проаналізована конкурентна середа готелю «Аркадія Плаза».

В аналітичній частині досліджено якість надання послуг готелю «Аркадія Плаза».

Зроблено визначення способів удосконалення якості послуг підприємств готельного господарства.

Ключові слова: якість, готельне господарство, послуги готелів, організація надання готельних послуг.

ANNOTATION

Matskaniuck M., «Improving the quality of services at enterprises hotel industry», thesis for obtaining the bachelor's degree education in the specialty «Hotel and Restaurant business»

Odessa National University of Economics

Odessa, 2018

Thesis consists of three chapters.

Research object - hotels of the Odessa region.

In this dissertation, such concepts as hospitality, quality of service, quality of service, quality of hotel services, and the competitive environment of the hotel Arcadia «Plaza» were analyzed.

The analytical part examines the quality of service provided by the hotel Arcadia «Plaza».

The definition of ways to improve the quality of hotel services is made.

Key words: quality, hotel industry, hotel services, organization of hotel services.

ЗМІСТ

стор.

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади визначення якості послуг на підприємствах готельного господарства	
1.1. Сутність поняття «послуга» у готелі та вимоги щодо її якості.....	5
1.2. Методи дослідження якості готельних послуг.....	10
1.3. Світовий досвід управління якістю послуг у готельному господарстві.....	19
РОЗДІЛ 2. Дослідження якості надання послуг на підприємствах готельного господарства	
2.1. Дослідження якості надання готельних послуг в Одеському регіоні...25	
2.2. Загальна характеристика діяльності готелю «Аркадія Плаза».....	29
2.3. Аналіз відгуків клієнтів на якість обслуговування у готелі «Аркадія Плаза».....	39
РОЗДІЛ 3. Пропозиції щодо вдосконалення надання послуг у готелі «Аркадія Плаза» в умовах конкурентного середовища	
3.1. Оцінка конкурентної позиції готелю «Аркадія Плаза» щодо якості обслуговування.....	44
3.2. Основні заходи, спрямовані на підвищення якості обслуговування готелю «Аркадія Плаза».....	48
ВИСНОВКИ.....	54
Список використаних джерел.....	56
Додатки	

ВСТУП

Актуальність теми. Готельне господарство нині є одним із найважливіших складових сфер послуг національної економіки, основою матеріально-технічної бази туризму, та від належного функціонування готельного господарства напряду залежить рівень добробуту і якості життя населення.

З появою на вітчизняному ринку міжнародних мереж готелів пришло посиленню конкуренції, що призвело виникненню проблеми забезпечення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу. В умовах ринкових перетворень ситуація в готельному господарстві досить складна: застаріла матеріально-технічна база, низький рівень сервісу, невідповідність якості послуг, що надаються рівнем цін, низький кваліфікаційний рівень персоналу, погіршення фінансового стану, зниження коефіцієнта завантаження готельних номерів тощо. Ці фактори посилюються недоліками в інформаційному забезпеченні системи управління підприємствами даної сфери національної економіки.

Метою випускної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг в бізнес-готелі Аркадія «Плаза».

Задачами даного дослідження є:

- розгляд готелю як елемента інфраструктури туризму;
- вивчення специфіки надання послуг в бізнес-готелях України та світу;
- аналіз сучасного стану ринку послуг готелів Одеського регіону;
- вивчення організаційно-економічної характеристики одеського готелю Аркадія «Плаза»;
- дослідження комплексу послуг, надаваних в готелі Аркадія «Плаза»;
- проведення оцінки конкурентної позиції готелю Аркадія «Плаза» на підставі порівняльного аналізу з його найближчими конкурентами;
- пропонування основних рекомендацій, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг в готелі Аркадія «Плаза».

Об'єктом дослідження є процес удосконалення якості послуг підприємств готельного господарства.

Предметом дослідження є теоретичні, методичні та організаційно-економічні проблеми вдосконалення систем управління якістю послуг підприємств готельного господарства.

Для написання даної випускної роботи були використані наступні **методи** дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формулювання висновків), ситуаційний аналіз, метод середніх, абсолютних та відносних величин, порівняння, графічний, економіко-статистичний тощо.

Інформаційну базу склали наукові публікації та монографічні видання вітчизняних та зарубіжних учених, нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, інформація Всесвітньої туристичної організації, відомості провідних систем бронювання готельних послуг, портал конференц-сервісу України, дані офіційного сайту готелю Аркадія «Плаза» та його найближчих конкурентів.

Окремі результати дослідження представлялися на науково-практичній конференції студентів ФМЕ ОНЕУ «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», а також опубліковані у вигляді тез «Заходи щодо підвищення якості надання готельних послуг» [29] в збірнику наукових праць, виданих за підсумками проведення даної конференції (2018 р.).

ВИСНОВКИ

У першому розділі дипломної роботи розглянуто специфіку функціонування готельних підприємств як суб'єктів господарювання, проаналізовано основні властивості готельних послуг, визначено основні чинники формування послуг обслуговування, досліджено специфіку надання послуг в готелях.

Другий розділ присвячений дослідженню ефективності надання послуг готелю Аркадія «Плаза», в зв'язку з чим вивчена специфіка його діяльності; проаналізована організаційна структура управління даним засобом розміщення і проведена оцінка ефективності обслуговування готелю на підставі даних первинної та статистичної звітності. В результаті проведеного аналізу зроблено висновок про те, що хоча обслуговування готелю Аркадія «Плаза» і покращується плановірно з року в рік, проте, є негативні тенденції, які можна буде подолати, запропонувавши рекомендації щодо удосконалення якості послуг даного готельного підприємства. У числі негативних тенденцій обслуговування готелю Аркадія «Плаза», названі такі: недбалість персоналу, погана робота ресторану, недостатній рівень кваліфікованості персоналу, недосконале обладнання номерів. Серед позитивних явищ відзначені наступні: вдале місцезнаходження, затишна атмосфера, велика територія, чистота номерів, наявність тенісного корту. У третьому розділі, на підставі дослідження, проведеного раніше, визначення основних конкурентів готелю Аркадія «Плаза», а також після вивчення переваг туристів шляхом опитувань, анкетування і з'ясування їх думки щодо обслуговування за допомогою відгуків, нами запропоновані певні рекомендації щодо підвищення ефективності обслуговування даного засобу розміщення. Так, у зв'язку з жалобами на роботу персоналу, можна запланувати заходи підвищення кваліфікації персоналу готелю Аркадія «Плаза». Зокрема, готелю Аркадія «Плаза» запропоновано організувати на своїй території ресторан в приміщенні, що дозволить туристам снідати при будь-якій погоді. В цілому запропоновані заходи дозволять значно підвищити ефективність діяльності даного підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие. – М. : Академия, 2009. – 224 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учебное пособие / С. И. Байлик. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
3. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. – М.: Вершина, 2006. – 200 с.: табл.
4. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
5. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. - К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 448 с.
6. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса: Учебн. пособие. – Ростов-н-Д: Феникс, 2005. – 380 с.
7. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навч. посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 244 с.
8. Головки О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник / О. М. Головки, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко. – К.: Кондор, 2012. – 338 с.
9. Колесник О. О. Оцінка стану конкурентоспроможності туристичних підприємств України / О. О. Колесник // Економіка. Управління. Інновації. - 2009. - №2.
10. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навчальний посібник / Г. Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури. 2011. – 368 с.
11. Кусков А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К⁰, 2008. – 328 с.
12. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: навч. посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.

13. Нездоймінов С. Г. Туризм як фактор регіонального розвитку : методологічний аспект та практичний досвід : монографія. – Одеса : Астропринт, 2009. – 304 с.

14. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. (в поточній редакції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.portal.rada.gov.ua>.

15. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. // Офіційний вісник України. – 2004. – № 14.

16. Пуцштейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навч. посібник / П. Р. Пуцштейло. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.

17. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку : монографія / за заг. ред. проф. В.Г. Герасименка; авт. кол.: В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та ін.]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.

18. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т. Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.

19. Форма статистичної звітності № 1-КЗР (готель Аркадія«Плаза»).

20. Форма бухгалтерської звітності № 2 «Звіт про фінансові результати» (готель Аркадія«Плаза»).

21. Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.

22. TripAdvisor [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tripadvisor.ru>.

23. Roomguru [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tripadvisor.ru>.

24. UNWTO (Всесвітня туристична організація) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org>.